Comércio Eletrônico

Acesse esta ideia

SECRETARIA DE
ESTADO DE PROTEÇÃO
E DEFESA DO CONSUMIDOR

Aplicativo web Meu Procon-RJ

O aplicativo web poderá ser acessado nos celulares por meio do link www.meuprocon.rj.gov.br, pelo Facebook da autarquia (facebook/ProconRJ), e também via Q.R. Code.

Feita a reclamação pelo web APP, os consumidores receberão imediatamente um número de protocolo referente à sua queixa, que poderá ser acompanhada através do link www.procononline.rj.gov.br.

O web APP do Procon-RJ funcionará nos principais sistemas operacionais que rodam em smartphones e tablets (IOS, Android e Windows Phone). O layout do aplicativo se adapta a qualquer dispositivo mobile, o que amplia, consideravelmente, a sua aplicabilidade.

SECRETARIA DE ESTADO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

O que é comércio eletrônico?

São compras e vendas realizadas via internet.

Quais as formas atuais deste tipo de comércio?

- Lojas virtuais.
- Sites de compras coletivas.
- Clubes de compras.

O que deve constar em um site de compras?

- Nome comercial.
- CNPJ ou CPF.
- Endereço físico do estabelecimento.
- Informações de contato.
- Os links devem começam com “https”.
- Política de troca.
- Locais de entregas e os respectivos prazos.
- Responsabilidade pelo custeio do frete.
- Canais de atendimento ao cliente.

Quais cuidados devo tomar?

Evite fazer compras usando computadores compartilhados, lan houses ou cybercafés.

Se o site oferecer a opção para armazenar seus dados bancários ou o número de seu cartão de crédito, não aceite.

Instale um antivírus e atualize-o frequentemente.

Faça uma busca em sites de comparação de preços ou em folhetos de ofertas.

O que são sites de compras coletivas?

São aqueles que publicam ofertas de produtos e serviços de terceiros, com descontos oferecidos durante um prazo determinado.

O que observar em um site de compras coletivas?

- Atente para o prazo final da oferta.
- Valor do desconto
- o número mínimo de pessoas necessárias para a conclusão da oferta.
- Especificações do produto ou serviço.
- Prazo para a utilização do cupom/voucher.

Quando compro em sites internacionais, como posso me proteger?

Dê preferência a sites que usam as intermediadoras de pagamento, pois caso o produto não seja entregue, o valor da compra poderá ser devolvido.

Lembre-se que o Código de Defesa do Consumidor incide sobre as relações de consumo somente em sites de empresas com escritórios ou representação no Brasil.

Quais são meus direitos ao comprar online?

- Direito à informação clara e precisa.
- Proteção contra publicidade enganosa.
- Direito de arrependimento.
- Garantia legal.
- Cumprimento à oferta.
- Responsabilidade solidária.
- Disponibilidade de centrais de atendimento ao consumidor.

Nas compras por telefone ou outros aparelhos tenho os mesmos direitos?

Sim, pois tratam de modalidades de compras realizadas fora de estabelecimentos comerciais físicos.

O que devo guardar após fazer minha compra online?

Imprima e/ou salve o conteúdo da tela de processamento da compra. Guarde o número do pedido, a data e a hora em que ele foi realizado.

Anote os números de protocolo e não descarte os registros de contatos efetuados via e-mail ou via central de atendimento.

Há um prazo de entrega fixado em lei?

Não existe nenhum prazo especificado em lei para a entrega de produtos e/ou prestação de serviços.

Posso agendar minha entrega com o vendedor?

Sim. De acordo com a legislação estadual, as empresas devem informar os turnos de entrega (manhã:7h ao meio-dia; tarde: meio-dia às 18h; noite: 18h às 23h).

Se o produto não chegar, o que fazer?

Contatar o fornecedor/vendedor. Caso o problema não seja resolvido, o consumidor pode registrar uma reclamação no PROCON-RJ.

Antes de comprar, o que devo saber sobre a loja/vendedor?

Verifique a reputação da loja/vendedor, por meio de comentários deixados em redes sociais e em sites especializados em registro de reclamações.

Tenho direito a garantia ao realizar compras online?

Todas as garantias aplicadas às compras em lojas também estão presentes nas compras online.

Posso exigir que os dados pessoais fornecidos a sites sejam excluídos depois de finalizada a relação?

Sim, de acordo com o Marco Civil da Internet (Lei Nº 12.965/2014), o usuário tem o direito de exigir a exclusão definitiva de seus dados.

Quais informações são importantes em relação ao pagamento?

O site deve ter informações claras e objetivas em relação às formas de pagamento, e/ou adicionais, como o frete.

Quem procuro em caso de defeito no produto?

Em caso de produto que apresente vício (defeito), dentro do prazo de garantia, você precisa entrar em contato com o site ou a assistência técnica do fabricante.

É importante ressaltar que o fabricante possui o direito de tentar reparar o produto em até, no máximo, 30 dias, contados da data em que for informado pelo consumidor sobre o problema.

Em sites de compras coletivas, quem é responsável por defeitos no produto ou serviço adquirido?

A responsabilidade é solidária, ou seja, se você não conseguir resolver seu problema diretamente com o fornecedor, fabricante ou vendedor, entre em contato com o site.

O que pode acontecer com meus dados pessoais ao fornecê-los a sites de compra ou relacionamentos?

Eles podem ser usados para futuro recebimento de e-mails de propaganda por parte da loja em que você comprou, ou até mesmo de lojas parceiras, se você permitir.

É correto que um site exija o compartilhamento de meus dados pessoais como condição para fazer meu cadastro e compra?

Não. O consumidor não pode ser obrigado a permitir compartilhamento de suas informações pessoais, ou listas de contatos, como condição para adquirir um produto.

Posso exigir que meus dados pessoais não sejam repassados a terceiros?

Sim, a não ser que você dê seu consentimento expresso para tal prática.

E se eu não gostar do produto?

Você tem um prazo de 7 dias para se arrepender da compra a partir da data da celebração do contrato ou da entrega do produto.

Se o produto que comprei vier avariado, violado ou diferente do que pedi, o que fazer?

Você deve entrar em contato com o site para que eles resolvam o problema por meio de troca, conserto ou devolução.

Se eu fizer uma compra online e depois for informado de que não há disponibilidade do produto ou serviço, o que fazer?

Você pode exigir o cumprimento forçado da oferta, escolher outro produto ou serviço equivalente, ou cancelar o contrato e exigir a devolução do valor pago. Em qualquer dos casos, ainda há o direito de pedir na Justiça indenização por eventuais perdas e danos decorrentes desta situação.

Todos os sites de compra são confiáveis?

Não. Alguns sites escondem armadilhas.

O que é Marco Civil da Internet?

É uma lei que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

Um dos principais pontos protege a privacidade de seus dados.

Devo ficar atento a preços muito abaixo da média do mercado?

Sim. Sites com preços muito abaixo da média podem ser fraudulentos. Pesquise bem e veja a reputação deles.

Disque PROCON-RJ
Tel.: 151

Horário de Atendimento
De 2ª a 6ª: Das 07:00 às 19:00

Site do PROCON-RJ
http://www.procon.rj.gov.br/

Reclamação online
http://www.procononline.rj.gov.br/

Reclamação online via smartphone
http://www.meuprocon.rj.gov.br/